



# SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Y SU RELEVANCIA EN LOS INGRESOS

---

Julio, 2024

---

[PETROIntelligence.com](https://PETROIntelligence.com)



“**U**na posición dominante en cualquier mercado a menudo otorga a la empresa que la ostenta una ventaja económica. Pero, una vez más, si ese potencial no se utiliza para dibujar una sonrisa en la cara de sus clientes, ni la ventaja ni la cuota de mercado perdurarán.”

Reichheld Fred, 2012,  
La pregunta decisiva 2.0, LID Editorial Empresarial.





## ¿POR QUÉ MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?

- Fred Reichheld destaca la importancia de medir y gestionar la lealtad del cliente
- Este enfoque permite a las empresas enfocarse en lo que realmente importa para sus clientes, fomentando la lealtad y el crecimiento sostenible
- Podemos establecer seis ejes para sustentar la necesidad de conocer la satisfacción de un cliente

### Indicador de Lealtad

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la lealtad del cliente. Clientes satisfechos son más propensos a volver, lo cual es esencial para el crecimiento y la sostenibilidad de una empresa

### Crecimiento Orgánico

Clientes satisfechos tienden a recomendar la empresa ello resulta en crecimiento orgánico a través del boca a boca.

El NPS mide esta disposición a recomendar, proporcionando una métrica directa de la satisfacción y la promoción potencial de la marca.

### Retención de Clientes

Mantener a los clientes existentes es generalmente más rentable que adquirir nuevos.

Medir la satisfacción ayuda a identificar y abordar problemas antes de que los clientes decidan abandonar la marca, mejorando así la retención.

### Mejora Continua

Evaluar la satisfacción del usuario proporciona información valiosa sobre áreas específicas donde la empresa puede mejorar.

Es importante la retroalimentación continua y la implementación de mejoras en experiencias del cliente.

### Relación Financiera Directa

Existe una correlación entre altos niveles de satisfacción del cliente y mejores resultados financieros.

Empresas con altos NPS tienden a superar a sus competidores en términos de crecimiento y rentabilidad.

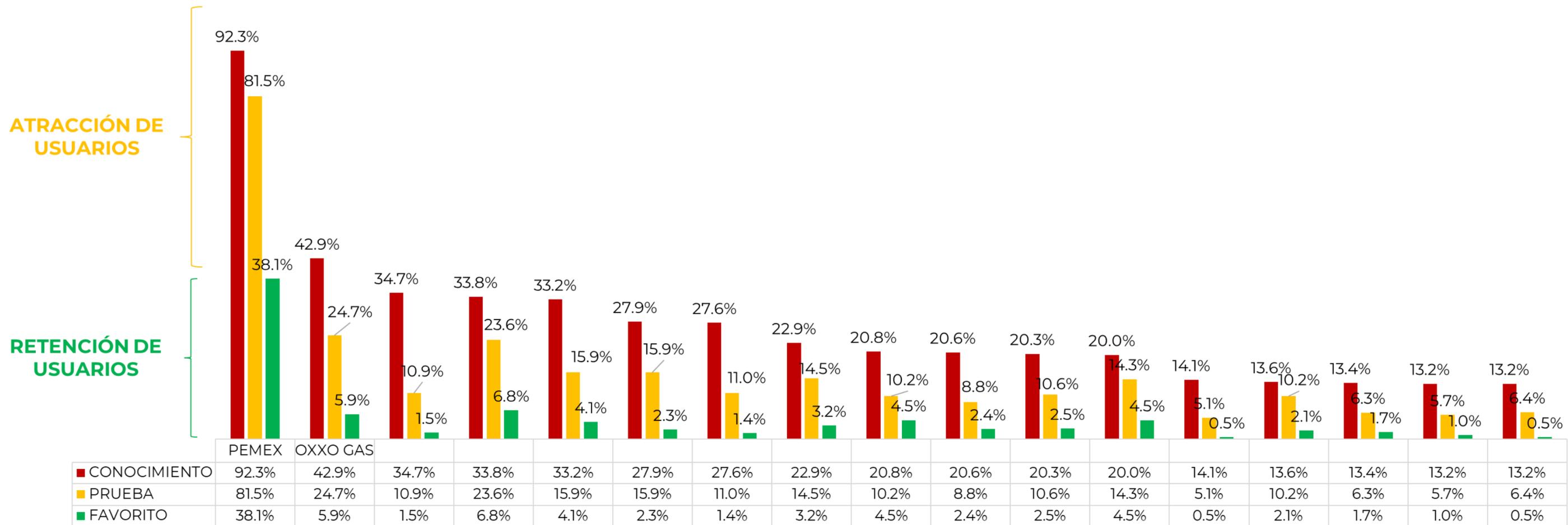
### Estrategia de Negocios

La satisfacción del cliente se convierte en un pilar fundamental en la estrategia de negocios. Ayuda a alinear los objetivos de la empresa con las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando un **enfoque centrado en el cliente**.



# TÚNEL DE MARCA NACIONAL

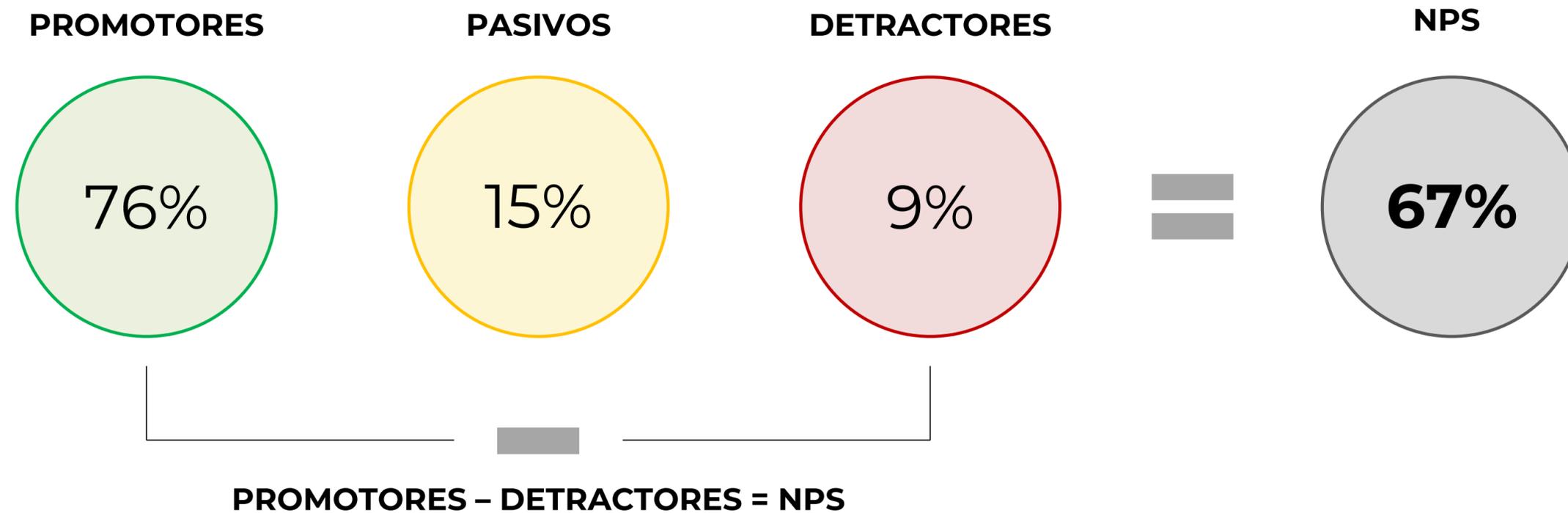
- Túnel de marca nos permite identificar diferentes estrategias para maximizar ingresos
- Las estrategias son comunicación, en caso de que la variable “conocimiento” no alcance 100%
- Promociones o plan de referidos para aquellos clientes que nos conocen y no han probado el servicio
- Esquemas de lealtad para clientes que han probado el servicio, pero no somos su lugar favorito





# NET PROMOTER SCORE

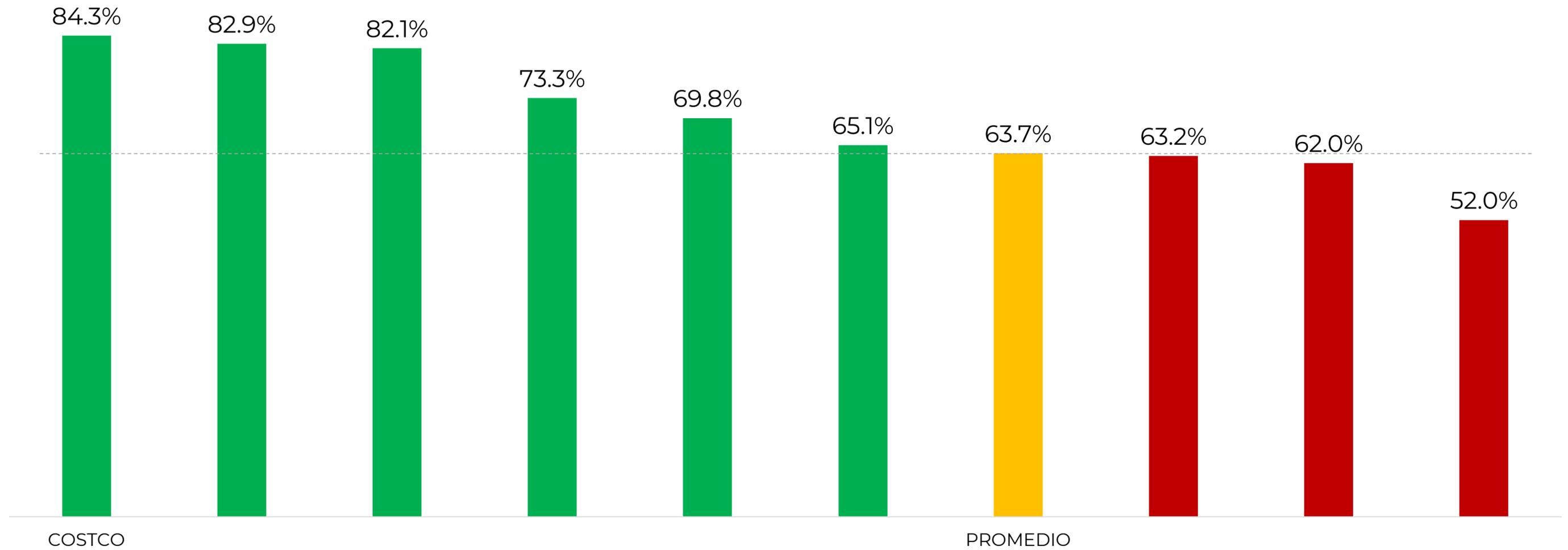
- Es una herramienta que permite medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones
- A mayor NPS, menos posibilidad existe de perder a un usuario
- Para obtener el NPS de una empresa, se utilizan preguntas para conocer a los PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES
- Una vez identificados estos, a los promotores, se les resta los detractores y tenemos el resultado NPS





# NET PROMOTER SCORE

- El indicador NPS nos permite conocer el nivel de satisfacción de un cliente
- A mayor satisfacción, existe mayor probabilidad de retención de clientes
- Conocer las razones de satisfacción o insatisfacción de un cliente permite generar acciones que se traduzcan en mantener a nuestros clientes fidelizados





# IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN EN LOS INGRESOS

- Establecer una relación entre la satisfacción del cliente impacta directamente en las métricas financieras de una empresa
- Realizar un análisis estadístico permite correlacionar las puntuaciones de satisfacción del cliente (como NPS, CSAT, etc.) con las métricas financieras como ingresos, crecimiento de ventas y rentabilidad
- Clientes satisfechos generan menos quejas y problemas de servicio, lo que reduce los costos operacionales y mejora la eficiencia





## EL BOCA A BOCA EN EL CASO DELL

- ¿Un cliente es un cliente? Los clientes satisfechos dejan dinero a la empresa, los clientes insatisfechos no
- Fred Reichheld hizo una evaluación con DELL, empresa de tecnología, para determinar el valor de un usuario
- No hay clientes buenos y clientes malos, el servicio que les damos hace que los clientes sean mejores o peores para la compañía



**PETRO** **PI**  
Intelligence®

En alianza con:  
**ONEXPO**  
NACIONAL



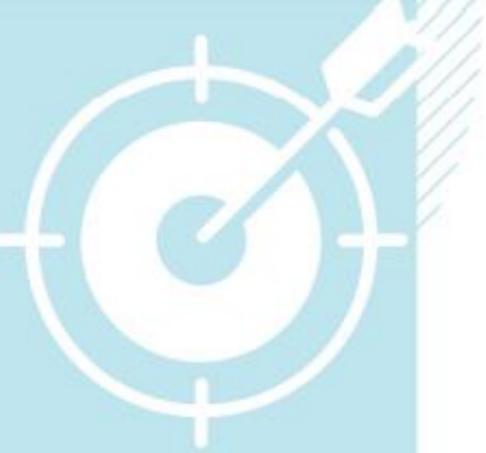
GASOLINA

Programa nacional de monitoreo ★★★★★

# Satisfacción de los usuarios de gasolina en México

Junio, 2024

[PETROIntelligence.com](https://PETROIntelligence.com)



## OBJETIVO DEL PROGRAMA

Derivado de los resultados obtenidos en el estudio **"HÁBITOS DE CONSUMO Y DETERMINANTES PARA LA ELECCIÓN DE ESTACIÓN DE USUARIOS DE GASOLINA EN MÉXICO"** se encontró la necesidad de las estaciones de gasolina en México por conocer la satisfacción de sus usuarios, toda vez que se observa una alta competencia y poca lealtad por parte de estos.

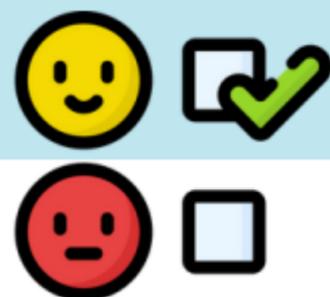
Los recursos destinados para la atracción de usuarios no generan el retorno de inversión esperado cuando no existe retención de los mismos, por tal motivo, surge la necesidad de desarrollar un programa que permita entender la satisfacción del cliente.



**PETRO PI**  
Intelligence®



El programa desarrollado por PETROIntelligence para la satisfacción del usuario se centrará en tres indicadores:



CSAT

### CUSTOMER SATISFACTION

Es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.



NPS

### NET PROMOTER SCORE

Es una herramienta que permite medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones. A mayor NPS, menor posibilidad existe de perder a un usuario.

Para obtener el NPS de una empresa, se utilizan preguntas para conocer a los PROMOTORES, PASIVOS Y DETRACTORES.



### PROBABILIDAD DE REGRESAR

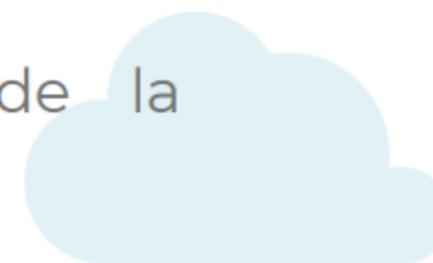
Se toma en cuenta el *Top two Box*; donde se manifiesta probabilidad de regresar, generando así un círculo virtuoso de recompra.

Además, obtendremos información complementaria de relevancia para las estaciones como:

- Razón de elección de dicha estación.
- Uso de esquemas de lealtad.



- El programa brindará **información cuantitativa** que permitirá identificar la demanda del mercado local.
- Las estaciones de servicio **recopilarán información** de los consumidores a través de un código QR proporcionado por PETROIntelligence.
- Cada estación de servicio será copropietaria de la información recopilada en su establecimiento.
- La información se recopilará bajo los lineamientos de privacidad y uso de datos confidenciales que marca la ley.
- La suscripción del programa será **gratuita**.
- PETROIntelligence publicará de manera mensual las estaciones con mayor nivel de satisfacción.





# DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA



Encuesta disponible en estaciones



Solicitar a los usuarios que contesten al momento de la compra



Formato amigable para maximizar respuestas



Recopilación de base de datos



**Reporte mensual de los indicadores de la estación**

**1. ¿Cuál fue el motivo por el cual llegaste a cargar hoy a esta estación?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Es mi estación favorita           | <input type="checkbox"/> Es la que rinde más              |
| <input type="checkbox"/> Es la que me queda más cerca      | <input type="checkbox"/> Me quedaba de paso               |
| <input type="checkbox"/> Es la que tiene el mejor precio   | <input type="checkbox"/> Cuento con su esquema de lealtad |
| <input type="checkbox"/> Es la que ofrece litros completos | <input type="checkbox"/> Otro ¿cuál? _____                |

**2. De 1 a 10, donde 1 es "no recomendaría esta estación" y 10 es "recomendaría esta estación" ¿Qué tan dispuesto estarías a recomendar esta estación?**



Si calificas como **DETRACTOR** de 1 a 6,  
**¿Qué atributos debería mejorar la estación de carga para que estés dispuesto a recomendarla?**

---

Si calificas como **PASIVO** de 7 u 8,  
**Si pudieras mejorar un sólo aspecto para que estés dispuesto a recomendar la estación de gasolina ¿Qué debería ser?**

---

Si calificas como **PROMOTOR** de 9 o 10,  
**¿Qué es lo que más valoras de la estación de carga?**

---

**3. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la limpieza de la estación?**



**4. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la amabilidad del personal en la estación?**



**5. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el tiempo de espera en la estación?**



**6. ¿Qué tan satisfecho te encuentras en general con su visita el día de hoy?**



**7. ¿Qué tan probable es que vuelvas a cargar combustible en esta estación?**



**8. ¿Cuentas con el esquema de lealtad de la estación de servicio?**

**NO**

**SÍ**

- PETROIntelligence procesará la información de cada estación de servicio **sin costo un reporte mensual personalizado**, donde cada estación podrá consultar sus indicadores NPS, CSAT y probabilidad de REGRESAR, así como otra información de interés de sus clientes.
- El reporte mensual estará **disponible vía plataforma web**. El acceso a la plataforma será restringido, para lo cual cada estación tendrá sus credenciales de acceso, y sólo podrá consultar la información y reportes de su establecimiento.
- La información recolectada por PETROintelligence podrá ser solicitada por la estación de servicio en **archivo XLS**, de manera adicional al reporte mensual.





REPORTE MENSUAL

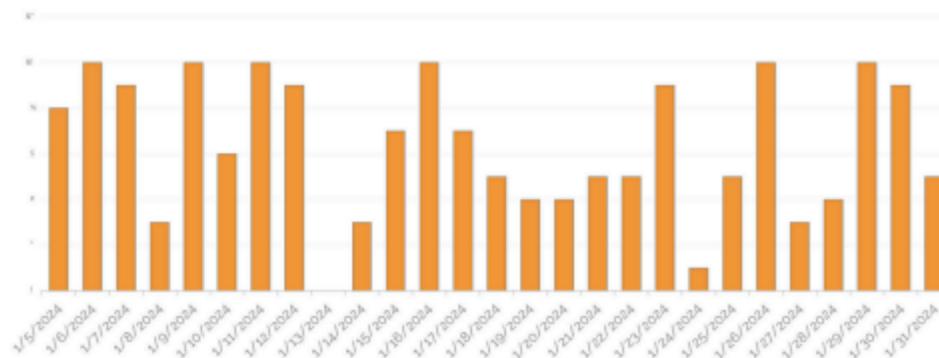


## Reporte individual gratuito de satisfacción

Edición Junio, 2024

**PETRO** **PI**  
Intelligence®

### Cantidad de encuestas contestadas por día

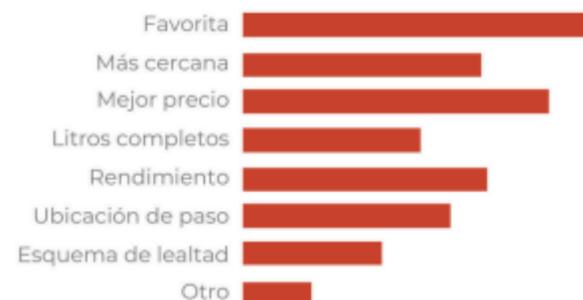


### CSAT



70% en satisfacción

### ¿Por qué llegaste a cargar hoy a esta estación?



**1,120**

Encuestas contestadas

**70%**

Encuestas contestadas por completo

### Probabilidad de regresar



**70%**

### Limpieza



70% en satisfacción

### Amabilidad



65% en satisfacción

### Tiempo en espera



90% en satisfacción

### Esquema de lealtad



■ Sí ■ No

PETROIntelligence habilitará reportes gratuitos con los indicadores estatales para fines comparativos

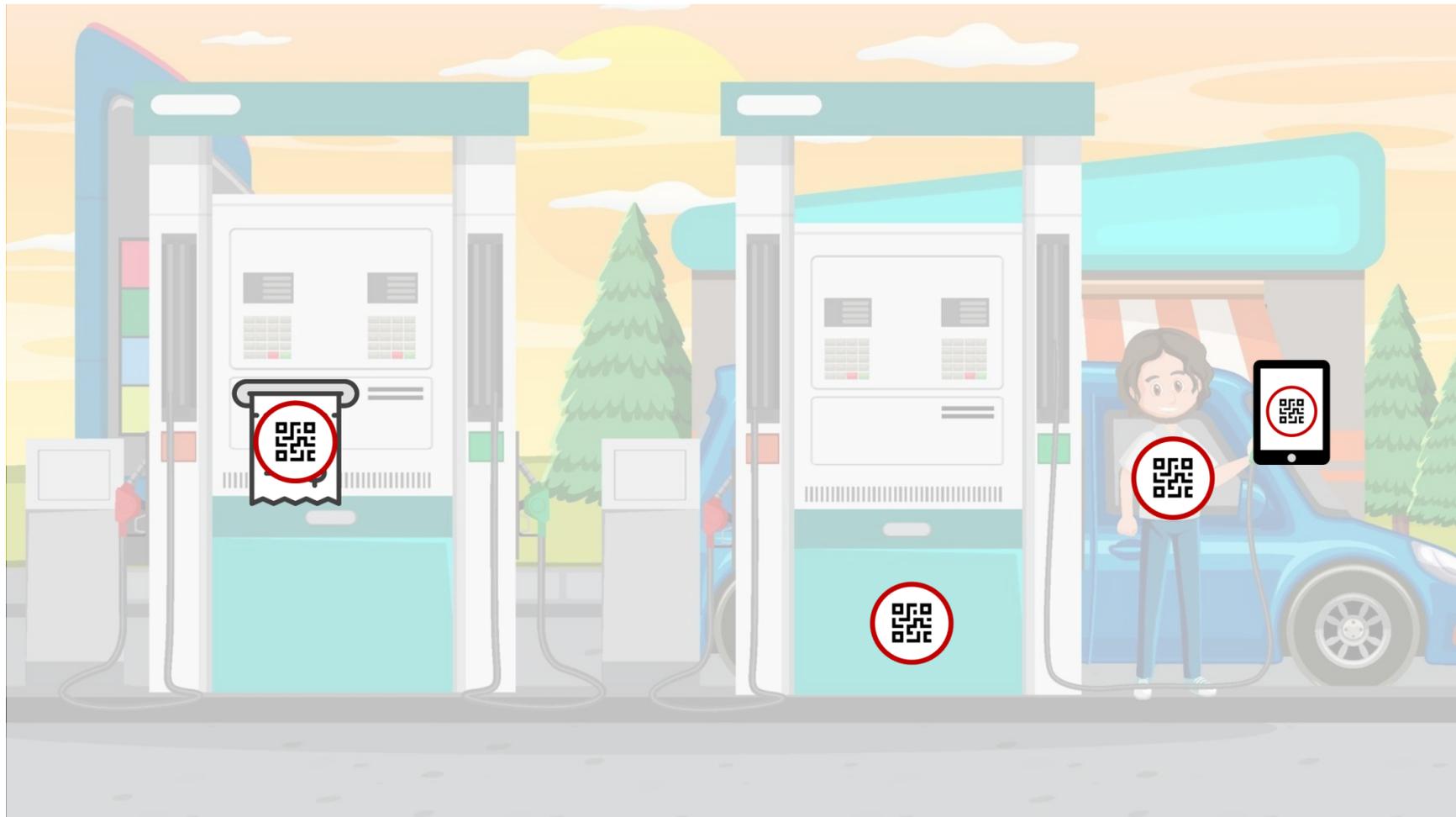
**PLATAFORMA PNUG**  
<https://petrointelligence.com/satisfaccion/reportes.php>



## LEVANTAMIENTO DE LA ENCUESTA

- Existen momentos clave que podemos aprovechar para levantar la encuesta en nuestras estaciones de servicio
- A mayor cantidad de encuestas, mayor fiabilidad de los resultados
- Es importante que el despachador invite al automovilista a llenar la encuesta indicando que es muy breve

**PETROPI**  
Intelligence®



## ¿CÓMO LEVANTAR EL

Programa nacional de monitoreo ★★★★★

## Satisfacción de los usuarios de gasolina en México?

Por: PETROIntelligence

- Código QR en la estación al alcance del automovilista
- Código QR en el uniforme de los despachadores
- **Smartphone o Tableta proporcionada por el despachador en tanto se realiza la carga**
- Código QR en el ticket de recibo
- Código QR en el portal de facturación
- Enlace API
- Código QR en el portal de facturación facturagas de

**ATIO**  
GROUP 



- PETROIntelligence busca generar menciones para las estaciones que sobresalgan en la atención al cliente
- Por tal motivo, de forma mensual se harán reconocimientos y menciones a las estaciones con mayor nivel de satisfacción\*



# RECONOCIMIENTOS Y MENCIONES

## A NIVEL NACIONAL



**Reconocimiento** a la estación con mayor nivel del índice PNUG\*\*



Mención a la estación con mayor CSAT



Mención a la estación con mayor NPS



Mención a la estación con mayor PR

## POR ESTADO



**Reconocimiento** a la estación con mayor nivel del índice PNUG\*\*



Mención a la estación con mayor CSAT



Mención a la estación con mayor NPS



Mención a la estación con mayor PR

\*En los Términos y Condiciones está establecida la mecánica de reconocimientos y menciones, la cual contempla un plazo para las estaciones que no desean que su nombre sea mencionado de forma pública

\*\***ÍNDICE PNUG:** contempla los tres indicadores importantes, ponderando por relevancia teórica para la satisfacción del usuario. A NPS se le otorga 45% de la ponderación, CSAT 35% y Probabilidad de Retorno 20%. De acuerdo con la calificación obtenida en cada indicador, se hará la ponderación para obtener la calificación del Índice PNUG

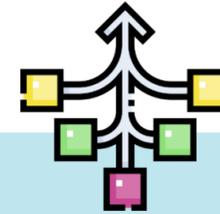


- PETROIntelligence busca robustecer el análisis y comprensión de la información generada en el programa por medio de servicios premium
- Ello contempla:



### **Preguntas adicionales**

- Posibilidad de levantar hasta 10 preguntas adicionales en la encuesta
- Plataforma para lectura de la información adicional
- Acompañamiento para el correcto diseño del cuestionario adicional



### **Consolidación de información**

- Grupos de Interés Económico podrán solicitar la consolidación de la plataforma, lo cual les permitirá una lectura más rápida de los indicadores entre sus estaciones



### **Comparativo municipal**

- PI otorgará un reconocimiento mensual a la estación con mayor nivel de satisfacción, lo cual servirá como parámetro, sin embargo, en el servicio premium, se podrá ofrecer un comparativo municipal para saber cómo se ubican respecto a la competencia



# COMPARATIVO DE SERVICIOS

	Versión Gratuita	Versión Premium
Reporte individual (a nivel estación)	✓	✓
Número de estaciones por cuenta	3	Ilimitadas
Interacción por filtros (mes, tipo de consumidor, horario, etc)		✓
Comparativa vs mes anterior		✓
Reporte corporativo		✓
Cantidad de usuarios	1	Ilimitadas
Reporte actualizado en tiempo real	✓	✓
Comparativo nacional y estatal	✓	✓
Comparativo municipal		✓
Configuración de objetivos mensuales		✓
Descarga de la base de datos del mes corriente	✓	✓
Descarga de la base de datos de meses anteriores		✓
Número de preguntas obligatorias	11	11
Número de preguntas personalizadas		10
Acompañamiento para el diseño de encuestas		✓
Alertamiento especial para notificaciones negativas en tiempo real (email y app)		✓
Aplicación móvil operativa en sistema iOS y Android		✓
Integración ejecutiva en ControlGAS de Grupo Atio	✓	✓



- PETROIntelligence está comprometido con la masificación del producto, por tal motivo, los precios contemplados en el servicio premium buscan ser lo más bajos posibles

## ESQUEMA DE PRECIOS

NÚMERO DE ESTACIONES	PRECIO MENSUAL POR ESTACIÓN
1 a 5 estaciones	\$500 pesos + I.V.A.
6 a 10 estaciones	\$450 pesos + I.V.A.
10 a 25 estaciones	\$400 pesos + I.V.A.
25 a 100 estaciones	\$300 pesos + I.V.A.
Más de 100 estaciones	\$250 pesos + I.V.A.

El programa de monitoreo de satisfacción de los usuarios de gasolina en México se llevará a cabo bajo el siguiente esquema:

Programa Nacional de Monitoreo de Satisfacción de Usuarios de Gasolina en México	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Socialización del programa de monitoreo para suscripciones de estaciones	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Desarrollo de la plataforma de monitoreo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Generación de códigos QR para las estaciones afiliadas											■	■	■	■						
Prueba piloto															■	■				
Lanzamiento del programa de monitoreo																	■			

El cronograma puede ajustarse, en caso de que algunas etapas terminen antes de lo programado



<https://petrointelligence.com/satisfaccion>  
satisfaccion@petrointelligence.com



# SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Y SU RELEVANCIA EN LOS INGRESOS

---

Julio, 2024

---

[PETROIntelligence.com](https://PETROIntelligence.com)